



# Comunicación Empática: la clave para conectar



# Agenda

01

¿Qué conocemos como Empatía?

02

Inhibidores que no nos permiten ser empáticos

03

¿La empatía se puede aprender?

04

Empatía y comunicación

05

Empatía y liderazgo

06

Beneficios de la empatía a nivel laboral





# ¿Qué conocemos como Empatía?

Es la capacidad que tiene el ser humano para **conectarse emocionalmente** con los demás, pudiendo percibir, reconocer, compartir y **comprender las situaciones, sentimientos y emociones** que está viviendo otra persona.

Implica el desarrollo de habilidades y valores como la escucha atenta, la comprensión, la solidaridad y la tolerancia. Genera lazos saludables y relaciones respetuosas que contribuyen a la armonía social.





# ¿Te consideras una persona empática?



- Tienen una gran capacidad de escucha
- Muestran sensibilidad ante los asuntos de los demás
- Sienten lo que otros sienten
- Son personas altamente intuitivas
- No absorben la energía de los demás
- Tienen una gran inteligencia emocional
- Expresan sus sentimientos con facilidad y de forma natural
  - Buenas habilidades sociales
  - Gran capacidad de adaptación
    - Grandes mediadores

# Inhibidores que no nos permiten ser empáticos

Son un mecanismo por el cual las personas evitan sus pensamientos sobre los problemas que les inquietan, o sobre sus deseos, sentimientos o experiencias o sobre otras personas.



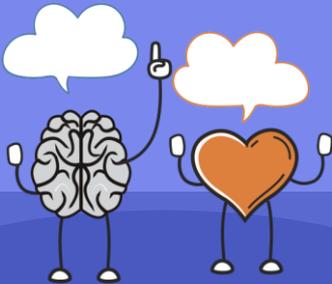
1. Creencias previas: son aquellos pensamientos que creamos o formamos de acuerdo a la interacción que tenemos con otras personas.
2. Procesos racionales y conscientes: lo que nos permite separarnos de los demás.
3. Neuronas Fusiformes: estas nos alertan de los riesgos sociales por lo tanto nos llevan a distanciarnos de los demás



# ¿La empatía se puede aprender?

La empatía es una mentalidad, no un rasgo de la personalidad, por lo cual sí, la empatía **se puede aprender y también perfeccionar**

Es parecido a entrenar y ganar músculo: nuestra capacidad de **atención y comprensión se puede hacer crecer**. Puede conseguirlo con distintos tipos de meditación; inmersión en relatos, novelas y juegos y mediante el desarrollo de amistades





Las personas tienden a copiar los comportamientos positivos de quienes les rodean. La empatía no es ninguna excepción, lo que quiere decir que perdura a través de las culturas y no de una sola persona.



## Etapa 1

Recuerde por qué quiere fortalecer la empática  
Imagina que posees una gran capacidad de empática



## Ejercicio 1

Mírate en el espejo y revisa si tuviste algún sesgo anti empático en el día.

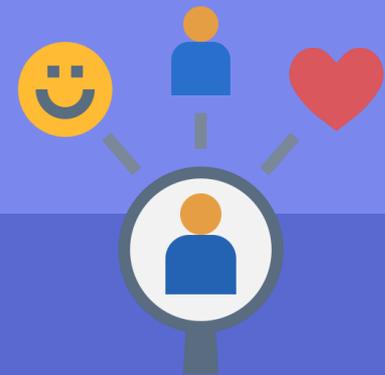
- ¿Creo que tengo mejores soluciones a un problema que los demás, sin escuchar las otras opiniones?
- ¿Siento temor de acercarme a alguien debido a mis prejuicios y desconfianzas?
- ¿Hablo más de lo que escucho?
- Permanezco en un fuerte aislamiento que me impide estar en contacto con los demás





## Etapa 2

Identifica y observa a una o varias personas que consideres son altamente empáticas





## Ejercicio 2

Mejora la escucha y toma nota



- Puedes utilizar diferentes maneras para registrar las ideas de los demás y las emociones que percibes de ellos. (cuaderno, computadora, celular).



## Etapa 3



Pon en práctica las rutinas. Realiza de forma repetida los ejercicios de empatía





## Ejercicio 3

Ejercita la capacidad de intercambiar afirmaciones por preguntas

- Cuando sientas el impulso de hacer una afirmación, juega a convertirla en una pregunta basada en la curiosidad.
- Deja que los demás se expresen.





## Etapa 4

Pide retroalimentación de otras personas.  
Autoevalúate y saca tus propias conclusiones, registra tu  
avance.





## Ejercicio 4

Ponte la meta diaria de tener tres interacciones verbales y tres no verbales con desconocidos



- Ten actos de cortesía que vayan desde saludar hasta hacer algún comentario para iniciar una conversación.
- Sonríe o haz un gesto moviendo la cabeza, con la postura corporal o con las manos.



# Empatía y comunicación

## Consejos

- Guarda silencios más largos y escucha con atención lo que otros dicen
- Estimula la expresión verbal de los demás lanzando preguntas.

- Estimula la expresión emocional, generando confianza y cercanía con los demás.
- Desconfía de la preservación de las ideas de tu mente y escríbelas.
- Dale crédito a las ideas valiosas y a las personas que las aporta



# Empatía y liderazgo

- Utilizar una comunicación basada en la expresión corporal de emociones para mostrar comprensión.
- Convertirnos en personas conscientes de los códigos no verbales que expresan emociones.
- Reflejar la emoción de los demás haciendo un gesto adecuado.
- Refleja tolerancia respetando las decisiones de los demás, aunque ellos no hubiesen tomado esas mismas decisiones.





# Beneficios de la empatía a nivel laboral

- Facilita la sintonía emocional
- Ayuda a ser más objetivo y justo
- Nos describen como personas respetables y respetuosas
- Mejora la autoestima y estimula el aprendizaje
- Entornos más inclusivos
- Consolida las relaciones profesionales y las mantiene en el tiempo
- Lograr metas a nivel de equipo
- Aumenta la productividad
- Establece una mejor comunicación
- Potencia el liderazgo
- Aumenta la capacidad de negociación
- Retención del personal
- Salud mental





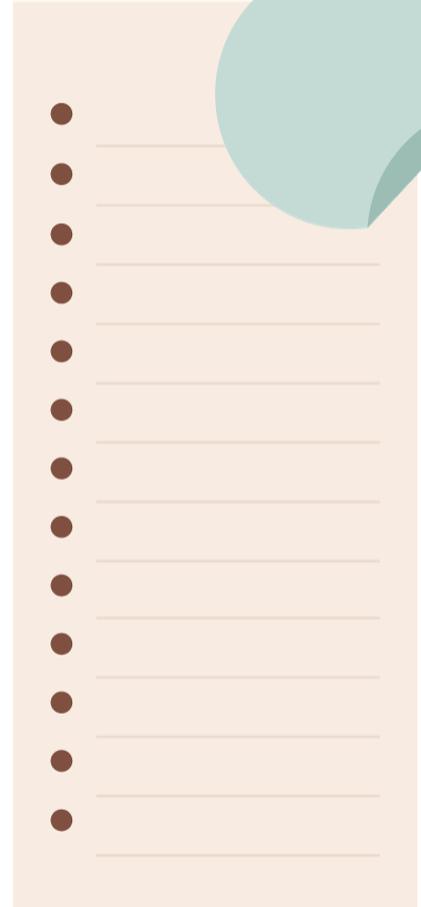
# Ejercicio de Empatía

# ¿Cómo lo haremos?

En muchas ocasiones nos cuesta tener empatía con una persona en concreto. Por ello, te recomendamos que pienses en esa persona y que tomes la última página para que puedas escribir las respuestas a las 7 preguntas que te plantearemos

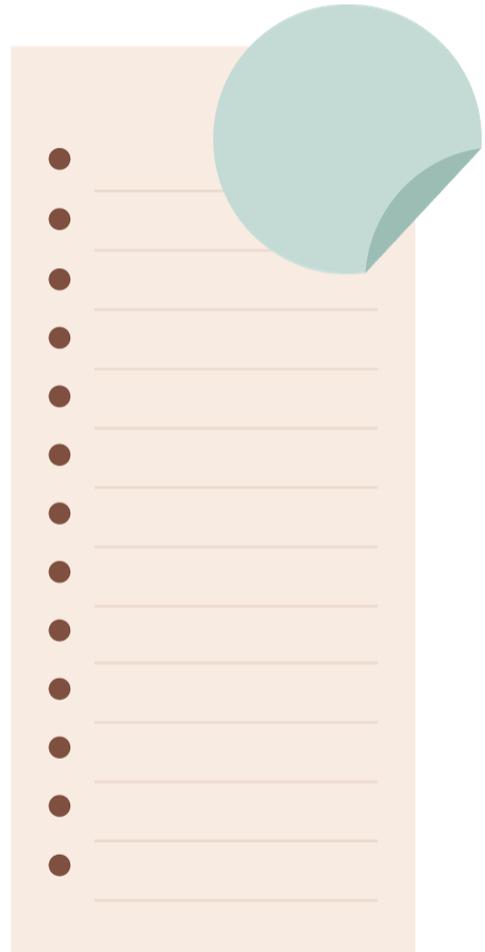
# ¿Qué haremos hoy?

1. Anota el nombre de esta persona y la relación que tiene contigo.
2. Describe las situaciones en las que te resulta difícil ser empático con esta persona.
3. Describe qué hace la otra persona para que te resulte difícil ser empático con ella (por ejemplo, actitudes, expresiones, etc.).

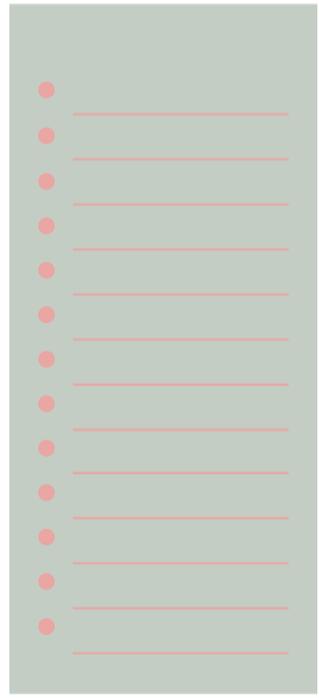
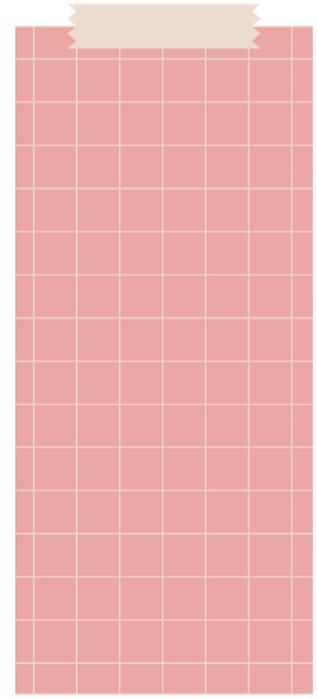
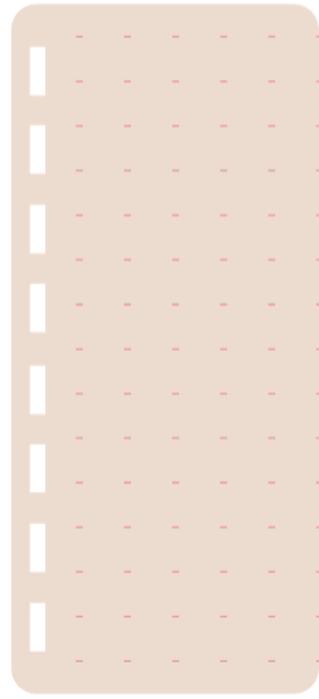
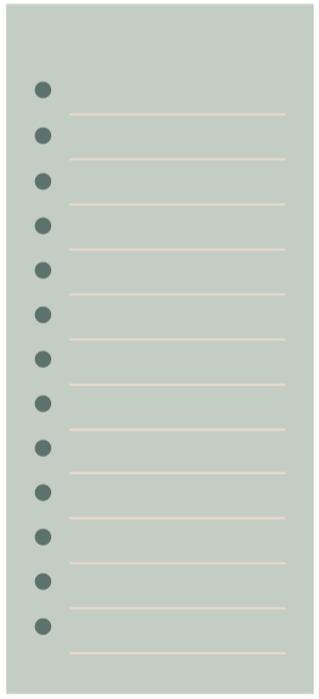
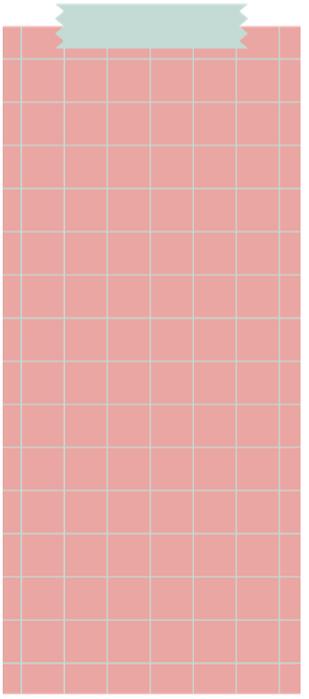


# ¿Qué haremos hoy?

- 4. Describe lo que la actitud de la otra persona te hace sentir.
- 5. Reflexiona acerca de por qué la otra persona podría estar actuando de la manera que lo está haciendo.
- 6. Piensa en qué situaciones tú actúas de la misma manera que esa persona.
- 7. Adopta la forma de construir la realidad de la otra persona.



# Registro de Respuestas



# PONTE EN MIS ZAPATOS

## INSTRUCCIONES

1. REUNIR A TU EQUIPO DE TRABAJO Y SENTARLOS EN UN CÍRCULO.
2. DARLE A CADA COLABORADOR UN PAR DE ZAPATOS DE PAPEL.
3. HACER UNA LISTA DE PREGUNTAS PARA ABORDAR TEMAS ESPECÍFICOS A CORDE A LAS NECESIDADES DEL GRUPO.
4. VAS A APLAUDIR Y HACER LA PRIMERA PREGUNTA, EL COLABORADOR (A) VA COLOCARLE EL ZAPATO DERECHO AL COMPAÑERO (A) QUE ESTÁ A LA DERECHA Y VA A CONTESTARLA COMO SI FUESE ÉL O ELLA.
5. UNA VEZ CADA UNO HAYA CONTESTADO Y SE HAYAN ESCUCHANDO VAS A APLAUDIR Y HACER LA SEGUNDA PREGUNTA, EL COLABORADOR (A) VA COLOCARLE EL ZAPATO IZQUIERDO AL COMPAÑERO (A) QUE ESTÁ A LA IZQUIERDA Y VA A CONTESTARLA COMO SI FUESE ÉL O ELLA.
6. REPETIR EL EJERCICIO HASTA ABARCAR CON LAS PREGUNTAS ENLISTADAS



## OBJETIVOS

- FOMENTAR LA ESCUCHA
- FOMENTAR LA EMPATIA
- PONER EN PRÁCTICA EL TRABAJO DE EQUIPO
- REGISTRAR DIFERENCIAS DE CÓMO ABORDAR SITUACIONES
- IDENTIFICAR LAS ÁREAS DEFICIENTES QUE HAY QUE FORTALECER





# ¡Agradecemos su atención!



Alguna consulta, duda o comentario?

*thank  
you*